

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN  
iB MUAMALAT HAJI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA  
KANTOR CABANG DENPASAR**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**BERTHA OCTAVIA YOLANDA**

**201310510311001**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2017**

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN  
iB MUAMALAT HAJI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA  
KANTOR CABANG DENPASAR**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Malang  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S-1)



**Oleh:**

**BERTHA OCTAVIA YOLANDA**

**201310510311001**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**2017**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN  
iB MUAMALAT HAJI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA  
KANTOR CABANG DENPASAR**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**BERTHA OCTAVIA YOLANDA**

**201310510311001**

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**



**Dr. Moh Nurhakim, M. Ag**



**Yulis Nurul Aini, S.E, M.BA**

## LEMBAR PENGESAHAN

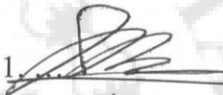
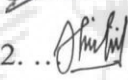
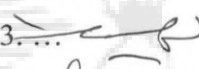

### SKRIPSI

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Skripsi  
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang,  
dan diterima untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)  
Pada Tanggal: 11 Oktober 2017

#### Dewan Penguji

1. Dr. Moh Nurhakim , M. Ag
2. Yulis Nurul Aini, S.E, M.BA
3. M. Sri Wahyudi Suliswanto, SE.,ME
4. Rahmad Hakim, M.MA

#### Tanda Tangan

1.   
2.   
3.   
4. 

Mengesahkan,

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Malang

Dekan,



Prof. Dr. Tobroni, M.Si

**MOTTO:**

*“Kelak, wanita berpendidikan tinggi bukan untuk menyaingi suami dengan gelarnya namun untuk membangun generasi karena prestasi terbaiknya adalah mampu mencetak anak-anak cerdas”*

(Orangtuaku, H. Sukoyitno dan Dra. Hj. Muyantiningsih)



## PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

1. Orangtuaku, Papa Yitno dan Mama Yanti. Semangat dan dukungan dari kalianlah sangat berpengaruh besar atas skripsi ini.
2. Mas Anto, Mas Kemal, Mbak Halimah, Mbak Muzay, yang selalu bertanya “ *kapan selesai?* ”, serta keponakan kecilku, si Hafshoh yang selalu nempel tapi suka bikin ribut karena mainan ayam kretek-kreteknya berisik,
3. Sahabat kecilku. Marsekal Kevianto, aku tahu jarak Yordania sama Indonesia sangat jauh tapi kamu selalu sedia setiap saat kayak rexona.
4. *Team Rujak Squad*. Mei, Feni, Mutia, Lisna. Candaan receh dengan omongan yang tidak penting sampai tidak bisa ditulis dengan kata-kata.
5. Teman main. Ira, Ilyas, Shavila, Sayuniyah, Dita, Dito, Aldi, Aldo, Raka, Rafka, Onad, yang selalu bisa ngajakin aku jalan-jalan kemanapun disaat suntuk ngerjain skripsi.

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bertha Octavia Yolanda

NIM : 201310510311001

Fakultas/Jurusan : Agama Islam/Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: **“ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN IB MUAMALAT HAJI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG DENPASAR”** dalam mengerjakannya adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan karya orang lain kecuali bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat dengan sebenar-benarnya, dan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari dalam pernyataan ini, saya bersedia tanggung jawab.

Malang, 11 Oktober 2017

Yang Menyatakan,



Bertha Octavia Yolanda

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr. Wb*

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa atas segala rahmat, taufiq serta hidayahnya dan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi panutan bagi generasi yang mulia. Alhamdulillah, atas bimbingan dan dorongannya skripsi yang berjudul *“Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Denpasar”* ini telah terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis mendapatkan banyak saran dan ilmu yang telah diberikan oleh semua pihak yang telah bersangkutan pada proses penyusunan skripsi ini. Atas segala rasa hormat dan terima kasih, penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikanku ide dan ilmu pengetahuan yang luas atas segala anugerah-Nya. Sungguh Maha besar atas segala keagungan dan kekuasaan-Mu.
2. Orangtuaku, Papa dan Mama yang selalu menjadi tempat aku mengeluh dengan memberiku motivasi dan tidak pernah berhenti memberiku doa.
3. Dr. H. Fauzan M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Prof. Dr. Tobroni M.Si Si selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
5. Dr. Moh. Nurhakim, M. Ag selaku pembimbing I serta Yulis Nurul Aini, S.E, M.BA selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan meluangkan waktunya hingga terselesaikannya skripsi ini.



6. Segenap dosen-dosen Fakultas Agama Islam beserta para staf tata usahanya.
7. Seluruh teman kelas Ekonomi Syariah A yang telah berjuang selama 4 tahun bersama.
8. Teman kosanku di Bukit Cemara Tujuh Blok 1 No 23 Tlogomas. Kak Cky, Kak Mega, Kak Indi, Kak Nisa, Kak Shely, Marita, Chacha dan Mona. *See you on top.*
9. Bank Muamalat Indonesia Cabang Denpasar selaku objek penelitian telah memberikan kesempatan untuk berbagi ilmu.
10. Almamaterku telah memberikan kesempatan menjadi bagian kampus putih Universitas Muhammadiyah Malang.
11. Pihak-pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Demikian, terlalu banyak pihak yang dilibatkan dalam penulisan skripsi ini sebagai bentuk kesadaran penulis harapan dapat membuahkan hasil yang bermanfaat. Terima kasih kepada semua pihak, semoga Allah memberikan kebaikan kepada Anda semua.

Malang, 11 Oktober 2017

Penulis,

Bertha Octavia Yolanda

## TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin yang dipakai dalam skripsi ini berpedoman kepada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tertanggal 22 Januari 1988 No. 158 Tahun 1987, No. 0543bb/U/1987.

Pedomannya sebagai berikut:

No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan
2	ب	b
3	ت	t
4	ث	s
5	ج	j
6	ح	h
7	خ	kh
8	د	d
9	ذ	z
10	ر	r
11	ز	z
12	س	s
13	ش	sy
14	ص	ṣ
15	ض	ḍ

No	Arab	Latin
16	ط	ṭ
17	ظ	ẓ
18	ع	‘
19	غ	g
20	ف	f
21	ق	q
22	ك	k
23	ل	l
24	م	m
25	ن	n
26	و	w
27	ه	h
28	ء	’
29	ي	y

### 2. Vokal Pendek

— = a    كَتَبَ kataba    اَ... = ā    قَال qāla  
 ِ = i    سُوِّلَ su'ila    اِيْ = ī    قِيل qīla  
 ُ = u    يَذْهَبُ yaẓhabu    اُوْ = ū    يَقُولُ yaqūlu

### 3. Vokal Panjang

### 4. Diftong

اِيْ = ai    كَيْفَ kaifa  
 اُوْ = au    حَوْلَ ḥaula

## DAFTAR ISI

<b>COVER DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Sistematika Kependulisan .....	6

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori .....	9
1. Konsep Manajemen Perbankan Syariah.....	9
2. Konsep Strategi Pemasaran Syariah.....	13
3. Konsep Produk Tabungan Haji .....	19
4. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji di Bank Syariah....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Sumber Data Penelitian .....	33
C. Teknik Pengumpulan Data .....	34
1. Observasi.....	34
2. Wawancara.....	34
3. Dokumentasi .....	35
D. Teknik Analisa Data .....	35
1. Penyajian Data .....	36
2. Penarikan Kesimpulan .....	37
E. Keabsahan Data .....	37

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	39
1. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia Cabang Denpasar .....	39
2. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia Cabang Denpasar..	40
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Denpasar .....	44
B. Penyajian Data dan Pembahasan .....	44
1. Implementasi Strategi Pemasaran <i>Walk-in</i> Pada Produk Tabungan iB Muamalat Haji Bank Muamalat Indonesia Cabang Denpasar .....	44
2. Implementasi Strategi Pemasaran <i>Visit</i> Pada Produk Tabungan iB Muamalat Haji Bank Muamalat Indonesia Cabang Denpasar .....	51
3. Analisis Data.....	59
4. Analisis SWOT.....	67

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	72
--------------------	----

B. Saran .....	73
----------------	----

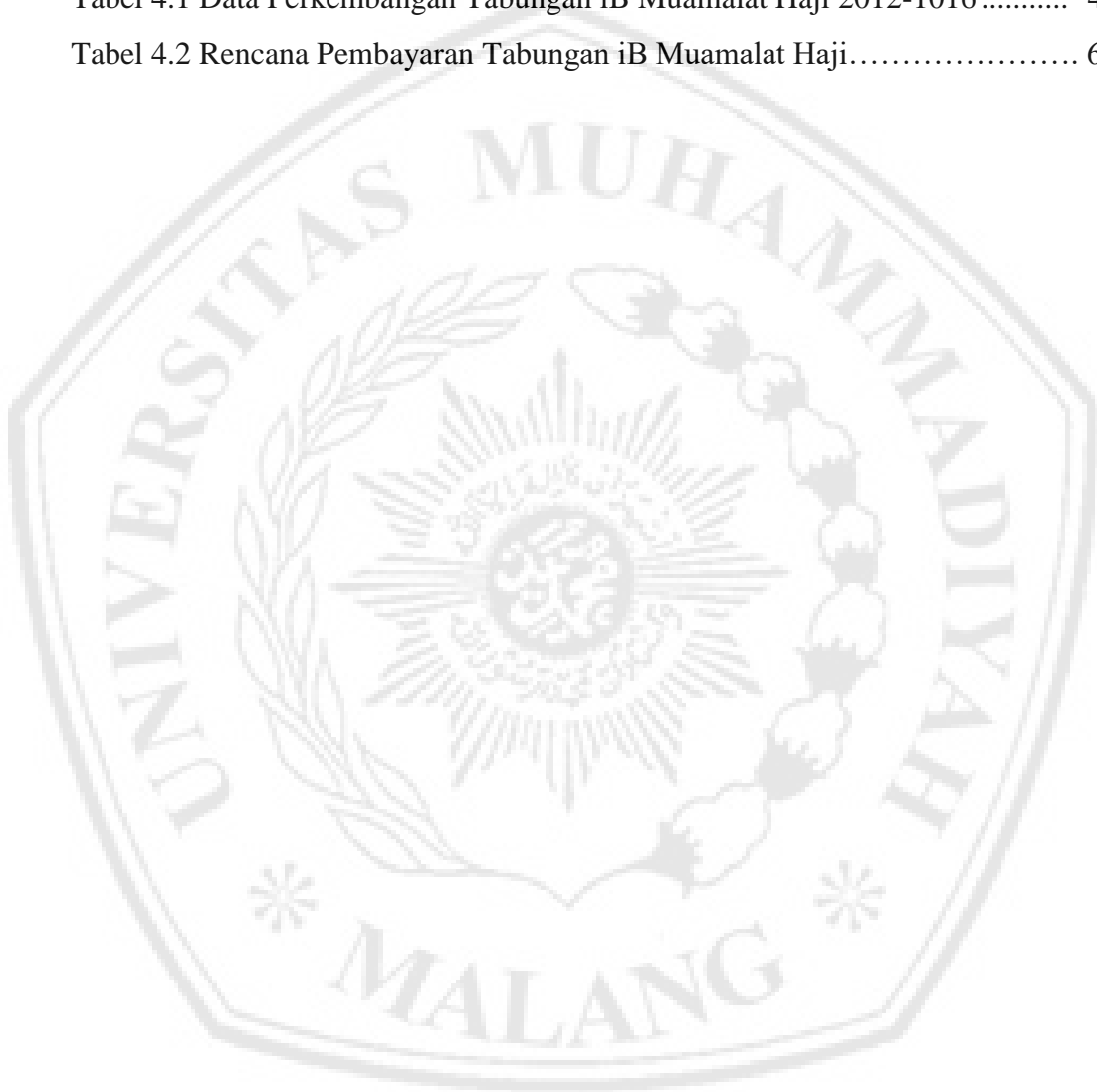
## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional.....	11
Tabel 2.2 Perbedaan Sistem Bunga dan Bagi Hasil.....	12
Tabel 2.3 Analisis Kekuatan dan Kelemahan.....	28
Tabel 4.1 Data Perkembangan Tabungan iB Muamalat Haji 2012-1016.....	48
Tabel 4.2 Rencana Pembayaran Tabungan iB Muamalat Haji.....	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Aktivitas Bank Selaku Lembaga Keuangan.....	9
Gambar 2.2: Matrik Peluang.....	30
Gambar 2.3: Matrik Ancaman .....	31
Gambar 4.1: Struktur Organisasi BMI Cabang Denpasar.....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Penelitian .....	xviii
Lampiran 2: Pengajuan Wawancara ke-1 .....	xix
Lampiran 3: Pedoman Wawancara Marketing ke-1.....	xx
Lampiran 4: Pedoman Wawancara <i>Customer Service</i> .....	xxiii
Lampiran 5: Pengajuan Wawancara ke-2 .....	xxv
Lampiran 6: Pedoman Wawancara Marketing ke-2.....	xxvi
Lampiran 7: Lampiran Analisis SWOT .....	xxix
Lampiran 8: Dokumentasi Penelitian.....	xxxii
Lampiran 9: Biodata Diri .....	xxxv





## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2010). *Ensiklopedia Tematis Ayat Qur'an dan Hadits*, Jakarta: Widya Cahaya.
- Alma, Juni. (2014). *Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai Dan Praktik Syariah Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Amrin, Abdullah. (2007). *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Antonio, Syafi'i. (2001). *Aspek-Aspek Hukum dalm Perbankan dan Peransusian Syariah di Indonesia*. Jakarta: Pranada.
- David, Fred. (2002). *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fadmawati, Oktavia. (2015). *Prosedur Dan Strategi Pemasaran Tabungan Haji Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Pembantu Salatiga*. Skripsi Perbankan Syariah IAIN, Salatiga.
- Fahmi, Irham. (2015). *Manajemen Perbankan Konvensional dan Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fitria Fajrianti, Alvie. (2017). *Strategi Pemasaran Melalui Peningkatan Kualitas Produk Tabungan Haji BNI IB Baitullah Hasanah Di Bank BNI Syari'ah Purwokerto*. Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN, Purwokerto.
- Fuad, M. (2001). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, Ali. (2010). *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hutabarat, Delia. (1981). *Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Ilmi, Mihkhalul. (2002). *Teori dan Praktik Lembaga Mikro Keuangan Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan rev. ed.* Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2003). *Bank dan Keuangan Lembaga Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2010). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Khairul Islami, Dipo. (2014). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. Skripsi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Syarif Hidaytullah, Jakarta.
- Koentjoroningrat. 1991. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Kothler, Gary. (1997). *Dasar-Dasar Pemasaran*, ed 12. (Terj. Bob Sabran, M.M) Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

- Kothler, Philip. (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (terjem Ancella Anitawati). Jakarta: Salemba Empat.
- Nadzif, Muhammad. (2016). *Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji Dan Umrah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang*. Skripsi Perbankan Syariah UIN Walisongo, Semarang.
- Narbuko, Cholid. 1997. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Handari *et al.* (1994). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Muhammad, Abdurrahman. (2010). *Risalah Pilihan Seputar Aqidah, Shalat, Zakat, Haji dan Dzikir* (karya Syekh Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, terjem Nurhasan), Riyadh: Al-Badeeah.
- Muhammad, Teuku. (1998). *Pedoman Haji*, Semarang: PT Pustaka Rizki Putra.
- Mulyana, Dedy. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosa.
- Moleong, Lexy J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Ed, rev, Cet 32. Bandung: PT Remaja Rosda Karya Offset.
- Ni-asuenah Che-awae, Miss (2013). *Strategi pemasaran Tabungan Haji Di Koperasi IBN Affan Wilayah Patani Thailand Selatan*. Skripsi Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Patilima, Hamid. (2005) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sayyid Sabiq. (2010). *Fiqh As-Sunnah Jilid 1*. Jakarta: Al-I'tishom.
- Simamora, Bilson. (2001). *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sugiono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Kabar Replubika; Pertumbuhan Muamalat Ungguli Bank Syariah*, diakses pada tanggal 20 Mei 2017 dari <http://www.republika.co.id>
- Suyanto. (2007). *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Jakarta: Andi Publisher.
- Rianto, Nur. (2005). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Rianto, Nur. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Alfabeta.
- W, Charles. (2001). *Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widiyono, Tri. (2006). *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia* Bogor: Ghalia Indonesia.